Gli strumenti del capitolo 23

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 23.1 · Il valore nel tempo di un tipo di cliente

Voce	Valore
Notti all'anno	
Ricavi annui delle camere e degli altri reparti	
Margine annuo, dopo costi variabili e di distribuzione	
Probabilità che il cliente torni l'anno successivo	
Tasso di sconto	
Valore nel tempo stimato	
Effetto di un aumento di cinque punti della probabilità di ritorno	

Strumento 23.2 · Il programma di riconoscimento

Elemento	Scelta dell'albergo
Chi può aderire	
Come si riconosce l'ospite, qualunque sia il canale	
Vantaggi offerti	
Costo stimato per ospite e per anno	
Chi è responsabile del riconoscimento	
Come si misura: probabilità di ritorno, quota diretta, soddisfazione	
Condizioni scritte e informativa	

Strumento 23.3 · Il calendario delle comunicazioni

Momento	Contenuto	Ospiti	Tipo: servizio o promozione	Firmato da	Misura
Conferma	Dettagli della prenotazione, informazioni utili	Tutti	Servizio		
Tre giorni prima	Informazioni sull'arrivo; proposte di servizi solo a chi ha dato il consenso o rientra nell'articolo 130, comma 4	Tutti	Servizio; le proposte sono promozione		
Durante il soggiorno	Disponibilità per richieste	Soggiorni di più notti	Servizio		
Dopo la partenza	Ringraziamento, questionario, invito alla recensione	Tutti	Servizio		
Stagionale	Proposte per i periodi deboli	Con consenso	Promozione		

Strumento 23.4 · Il recupero per gli ospiti abituali

- Ogni reclamo di un ospite abituale arriva al capo ricevimento o al direttore entro il giorno stesso.
- La risposta è personale e arriva entro ventiquattro ore.
- La soluzione è registrata nel profilo come fatto risolto, con parole che l'ospite potrebbe leggere.
- Il soggiorno successivo comincia dal ricordo della soluzione.
- Ogni trimestre si controllano gli ospiti abituali che non sono tornati, con una telefonata.

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 4 «Il mercato dell'albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme e dati aggiornati a novembre 2026: per le decisioni con effetti contrattuali, fiscali o sul trattamento dei dati rivolgiti al tuo consulente.